

	INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON FECHA DE CORTE AGOSTO 31 DE 2016 OCI – 031- 2016 BOGOTÁ, SEPTIEMBRE 13 DE 2016	OFICINA DE CONTROL INTERNO TRD 15000-65-1	
---	---	--	---

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
DEL MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO VIGENCIA 2016 CON CORTE
AGOSTO 31 DE 2016**



1. INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es una herramienta de carácter preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye varios componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos, así:

- 
Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
 Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción Art.73, Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE Art. 2 y 4, Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE Art. 55 y Art. 15, Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de Presidencia de la República Art. 2.1.4.1 y siguientes.
- 
Modelo Integrado de Planeación y Gestión
 Decreto 1081 de 2015 Arts. 2.2.22.1 y siguientes y Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública Título 24.
- 
Trámites
 Decreto Ley 019 de 2019 Decreto Antitrámites Todo, Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites Todo.

-  **Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI**
Decreto 943 de 2014 MECI Arts. 1 y siguientes. Decreto 1083 de 2015 Único
Función Pública Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes.
-  **Rendición de Cuentas**
Ley 1757 de 2015 Promoción y Protección al derecho a la Participación Ciudadana
Arts. 48 y siguientes.
-  **Transparencia y Acceso a la Información**
Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Art. 9.
-  **Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias**
Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción Art. 76, Decreto 1649 de 2014
Modificación de la estructura del DAPRE Art. 15, Ley 1755 de 2015 Derecho
Fundamental de Petición Art. 1-

SUS COMPONENTES

El Plan como ya se indicó, incluye cinco componentes así:

El primer componente hace referencia a la **Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción**. En este componente se parte del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), contenida en la Metodología de Administración de Riesgos de Función Pública.

El segundo componente se refiere a los parámetros generales para la **Racionalización de trámites** en las entidades públicas.

El tercer componente es el de **Rendición de Cuentas**, como una de las medidas para que la ciudadanía participe y sea informada de la gestión de la administración pública.

El cuarto componente hace referencia a los **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano** mediante estrategias de Servicio al Ciudadano

El quinto componente desarrolla los lineamientos generales de los **Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información**.

El Mapa de Componentes del PAAC ¹ se puede visualizar de la siguiente manera:

¹ PAAC - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Calle 28 N° 13A - 15 / Bogotá, Colombia
Conmutador (571) 6067676
www.mincomercio.gov.co



2. OBJETIVO

Adelantar el seguimiento a los avances y cumplimiento de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo con fecha de corte 31 de agosto de 2016.

3. ALCANCE

Con el presente seguimiento se analiza el cumplimiento o avance de las actividades incluidas dentro de los cinco componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con fecha de corte agosto 31 de 2016.

4. DESARROLLO

4.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:

Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlas²

² Estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano Versión 2

Calle 28 N° 13A - 15 / Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 6067676

www.mincomercio.gov.co



El Plan Anticorrupción y de Atención del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo programó para este componente, las siguientes actividades:

Subcomponente/Proceso 1 Política de Administración de Riesgos

1.1. Definición de la Política de Administración de Riesgos en el Ministerio

Avance: Verificado este aspecto a la fecha de la realización del presente seguimiento, se pudo evidenciar que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, adoptó la Política, la Guía de Administración y el Mapa de Riesgos mediante la Resolución 714 del 31 de marzo de 2008.

Con el propósito de actualizar dicha política y ajustarla a los nuevos lineamientos, la Oficina Asesora de Planeación Sectorial presentó para aprobación del Comité de Coordinación de Control Interno, la Política de Administración de Riesgo incluyendo el tema de Riesgos de Corrupción, la cual fue aprobada. Actualmente el proyecto de Resolución "por medio de la cual se adopta la Política de Administración del Riesgo en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo", se encuentra en revisión de la Oficina Jurídica y de Secretaría General. No obstante la gestión anterior, esta actividad no se cumplió dentro del plazo programado.

1.2. Socialización de la Guía para la Administración del Riesgo:

Actividad pendiente por cuanto no se ha expedido en firme la Resolución que entre otros aspectos, adopta la Guía de Administración del Riesgo. La actividad no se cumplió dentro del plazo programado.

Subcomponente/Proceso 2: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente/Proceso 3: Consulta y Divulgación

Nota: Las actividades programadas a realizar fueron cumplidas en el periodo anterior.

Subcomponente/Proceso 4: Monitoreo y Revisión

4.1. Monitorear y revisar trimestralmente el Mapa de Riesgos de Corrupción, validando la efectividad de los controles establecidos.

Actividad cumplida por la Oficina de Planeación, lo cual se puede evidenciar en la matriz diseñada para tal fin.

Subcomponente/Proceso 5: Seguimiento

5.1. Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción
Actividad cumplida por la Oficina de Control Interno.

4.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:

Este componente busca la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos en la Entidad de tal forma que se facilite al ciudadano el acceso a la información y ejecución de los mismos contribuyendo al mejoramiento institucional mediante el uso de las tecnologías de la información. Se considera fundamental para cerrar espacios propensos en el tema de corrupción, en donde la Racionalización de Trámites juega un papel importante en ese escenario.



La evaluación al componente 2. Estrategia de Racionalización de Trámites, permitió establecer lo siguiente respecto a los siguientes trámites:

1. Formulario de Solicitud de Programa en desarrollo de los Sistemas Especiales de Importación Exportación.
2. Formulario de Solicitud de Reposición en desarrollo de los Sistemas Especiales de Importación Exportación.

3. Presentación de la Solicitud de Sociedad de Comercialización Internacional.

Sobre el particular se recibe informe de la Dirección de Comercio Exterior indicando que se encuentran trabajando en el sistema informático SEIEX de la Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE la cual contará con tres módulos generales: Solicitud de programas nuevos, Cuadro Insumo Producto y Estudios de demostración, es decir sobre las solicitudes de Reposición y la Solicitud de Sociedad de Comercialización Internacional no indican avance, situación sobre la cual se solicitará la debida aclaración a la Dirección de Comercio Exterior.

En general el reporte enviado se refiere al avance del aplicativo de Estudios de Demostración, compromiso que no estaba contemplado inicialmente en el proceso de racionalización.

4. Investigación para la aplicación de Medidas de Salvaguardia.

Avance: La Subdirección de Prácticas Comerciales, elaboró un proyecto de decreto sobre el cual se realizó revisión interna con el equipo de trabajo de la Subdirección, de donde surgieron nuevas observaciones. Sin embargo, teniendo en cuenta que se trabajó conjuntamente con la Oficina Asesora Jurídica de este Ministerio la incorporación de las disposiciones del Decreto 152 de 1998 en la modificación del Decreto Único de Comercio Exterior, se encuentra pendiente la expedición del mismo, para continuar con el proceso de incorporar las observaciones en una modificación del Decreto Único.

5. Investigación para la aplicación de Derechos Compensatorios.

Avance: La Subdirección de Prácticas Comerciales, elaboró un proyecto de decreto sobre el cual se realizó revisión interna con el equipo de trabajo de la Subdirección, de donde surgieron nuevas observaciones. Sin embargo, teniendo en cuenta que se trabajó conjuntamente con la Oficina Asesora Jurídica de este Ministerio la incorporación de las disposiciones del Decreto 299 de 1995 en la modificación del Decreto Único de Comercio Exterior, se encuentra pendiente la expedición del mismo, para continuar con el proceso de incorporar las observaciones en una modificación del Decreto Único.

4.3 TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS



De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 " por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática", la rendición de cuentas es un proceso mediante el cual las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control.

Este debe ser un ejercicio permanente y transversal que implica un compromiso de doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo planteó desarrollar 27 actividades en este componente, 22 de las cuales se hace el respectivo seguimiento en el periodo evaluado así:

Subcomponente/Proceso 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible

1.1. Divulgar al interior de las entidades que hacen parte del Sector Comercio, Industria y Turismo, las principales noticias misionales y relacionadas con el Talento Humano:

Meta: Boletín Electrónico del Sector-InformaCIT - Responsable Secretaría General

Avance: Para el periodo evaluado se han publicado los Boletines electrónicos de correspondientes a abril, junio-julio (a raíz del cambio de administración) y agosto de 2016.

1.2. Informar a los servidores públicos y a los colaboradores vinculados por contrato, sobre temas administrativos y misionales liderados por el Ministerio.

Meta: Revista Enterarte. Responsable Secretaría General

Avance: De la Revista Enterarte se proyectaron 10 ediciones en el año, empezando en febrero y terminando en noviembre. De dicho número han sido publicadas 5, por cuanto durante los meses de mayo y junio, por cambio de administración, fue necesario esperar instrucciones sobre la reorientación de los temas de comunicación interna.

1.3. Informar, a partir de breves testimonios grabados en video, las principales actividades desarrolladas por el MinCIT, tanto desde el punto de vista misional como administrativo.

Meta: Grabaciones en video informativo Mincomercio publicadas en la página Web.

Avance: En el Plan Operativo de la Secretaría General fue establecida la realización de cuatro videos en el año, el primero de los cuales debía circular en mayo. Sin embargo, a raíz del cambio de administración, en dicho mes no se produjo la pieza.

En junio, con ocasión del Día del Servidor Público, se divulgó el video noticioso, con la reseña de la funcionaria postulada por el Ministerio en el marco de la elección del Mejor Funcionario Público.

En agosto, se publicó el video que resume la presentación de la Ministra ante el Sector, a través de las notas misionales de la Revista Enterarte.

En agosto y septiembre se publicaron videos motivacionales para el cumplimiento del horario laboral. Por su peso, estos sólo fueron transmitidos por las carteleras electrónicas.

1.4. Brindar información sobre la Planeación Estratégica Sectorial

Meta: Seguimiento a la Planeación Estratégica Sectorial Responsable: Oficina Asesora de Planeación Sectorial

Avance: De acuerdo con lo formulado en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano en el componente Rendición de Cuentas, esta Oficina se propuso como meta o producto realizar el seguimiento a la Planeación Estratégica, el cual se viene desarrollando mensualmente para las cuatros Comités Estratégicos así: Comercio, Industria, Turismo y Fortalecimiento Institucional.

1.5. Difundir los avances alcanzados por el Sector Comercio, Industria y Turismo.

Avance: El Grupo de Comunicaciones recopila semanalmente, cuando existen, los logros (acciones concretas) alcanzados por los Viceministerios y las entidades del Sector y los unifica en un documento que reporta a Presidencia de la República y a los funcionarios del Ministerio. Entre enero y agosto se produjeron 24 reportes.

1.6. Dar a conocer la información actualizada de interés a la ciudadanía en cumplimiento a lo ordenado en la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Ley 1712 de 2014

Entregable: Banner Ley de Transparencia y acceso a la Información en la Web de Mincomercio. Responsable: Grupo de Comunicaciones

Avance: El Grupo de Comunicaciones administra en la página web del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo un espacio denominado Transparencia y Acceso a la Información Pública, publicando la información que reportan las dependencias de la entidad de acuerdo con la Ley 1712 de 2014. Este espacio se actualiza de forma constante, en la medida en hay nueva información o la existente sufre variaciones.

1.8. Ajustes razonables en información misional para personas con discapacidad

Meta: Grabación en video para personas con discapacidad Grupo de Comunicaciones.

Avance: Desde el mes de Enero del 2016, se ha continuado con la estrategia RAID, Red de Apoyo a la Información en Discapacidad, del Equipo de Trabajo en Gestión en Discapacidad del Ministerio de Comercio y las entidades adscritas y vinculadas. Actualmente esta estrategia incorpora información actualizada sobre la normatividad en discapacidad, píldoras en texto fácil para comprensión de temas de discapacidad, información sobre los propósitos del Equipo de Trabajo en Gestión en Discapacidad, Información sobre los Eventos y capacitaciones que acción de nuestras entidades adscritas y vinculadas, publicaciones y preguntas frecuentes. En el marco del Curso en Lengua de Señas Colombiana que realizan algunos funcionarios del MinCIT, se están proyectando algunos videos caseros sobre información Misional del Ministerio para cargarlo en Lengua de Señas Colombiana

1.9 Informar a la ciudadanía en detalle las peticiones presentadas al Ministerio durante la Vigencia, a través de la página Web.

Avance: En la dirección <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=36852> se encuentra publicado el Listado del Registro Público de Peticiones.



1.10. Ofrecer un medio de acceso a la información, orientación y sensibilización en Discapacidad. Meta: Boletín de Discapacidad publicado en la página Web de Mincomercio

Avance: Desde el mes de enero del año en curso, se ha enviado semanalmente el Boletín de Discapacidad a través de correo electrónico a los destinatarios del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, así como los funcionarios de las entidades adscritas y vinculadas a través de los representantes en cada una de estas organizaciones. Adicionalmente, se ha enviado a correos de personas de la sociedad civil.

De la misma forma, los boletines están siendo subidos a la página web del Ministerio a través del micro sitio del Equipo de Trabajo en Gestión en Discapacidad. Total de boletines enviados a 31 de agosto de 2016: 34

1.12. Permitir que la ciudadanía tenga acceso a la ejecución presupuestal de la entidad.
Meta: Informe de Ejecución presupuestal publicado en la página Web de la Entidad

Avance: El Informe sobre la ejecución presupuestal se encuentra publicada en el siguiente enlace: <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=26>. Además la Oficina de Planeación Sectorial en el aplicativo de Evaluación por Resultados reporta también el seguimiento a la ejecución presupuestal mes por mes.

1.13 Divulgar los análisis y la información económica relevante en temas del Sector.
Meta: Informe y Estadísticas sobre Comercio, Industria y Turismo. Responsable: Oficina de Estudios Económicos.

Avance: La sección de Estudios Económicos, de la web, se encuentra actualizada a la fecha.
<http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=17>

1.14. Dejar disponible datos primarios, sin procesar, en formatos estándar, estructurados e interoperables, facilitando su acceso y permitiendo su reutilización, ofrecidos sin reserva alguna, de forma libre y sin restricciones.

Meta: Datos de interés publicados en la Página Web de Mincomercio. Responsable: Oficina Sistemas de Información.

Avance: A la fecha se encuentran dos set de datos publicados en www.datos.gov.co el primero con la relación de todos los Productores de Bienes Nacionales y el segundo set Estadísticas de Comercio Exterior. Lo anterior en coordinación con el DANE y en formato SDMX

1.15. Ofrecer un medio de acceso a la información de los temas del Sector Turismo.

Meta: Boletín Informativo del Sector Turismo. Responsable: Viceministerio de Turismo.

Avance: La Dirección de Análisis Sectorial y Promoción del Viceministerio de Turismo remite listado con las fechas en donde se concede el Espacio virtual en la Página Web del Ministerio en la que se presentan semanalmente logros, acciones y actividades del sector turismo realizadas desde el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Subcomponente/Proceso 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.

2.1. Exponer a los ciudadanos las acciones realizadas por el Ministerio en las regiones.

Meta: Informe de participación en Ferias Nacionales. Responsable: Grupo de Atención al Ciudadano.

Avance: Se participó en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano con el fin de divulgar, socializar los servicios, trámites, proyectos y programas liderados por el Ministerio en la comunidad de Quibdó - Chocó. Dicha Feria se llevó a cabo entre el 29 de abril y el 1o. de mayo de 2016. Igualmente anexan soporte de la participación en la Feria llevada a cabo en Florencia Caquetá el 20 de agosto de 2016.

2.2. Establecer diálogo con los ciudadanos sobre los trámites inherentes a las operaciones de comercio exterior que son del alcance de la Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE - para resolver inquietudes.

Meta: Informe Canales de atención al usuario de la Ventanilla Única de Comercio Exterior. Responsable: Dirección de Comercio Exterior.

Avance: La Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE, cuenta con la línea de atención del ciudadano No. 01 8000 944 570, a través de la cual se canalizan las consultas de los usuarios sobre los módulos de la VUCE, como son Importaciones, Exportaciones, Registro de Productores Nacionales, Registro de Usuarios e Inspecciones Simultáneas.

Por medio de este servicio el usuario tiene acceso a la consulta telefónica o a través del chats, este último ingresando por la página web www.vuce.gov.co. De enero a julio de 2016, el Call Center reporta haber atendido 3.638 llamadas.

Subcomponente/Proceso 3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.

3.2. Brindar un canal virtual de fácil uso para la presentación, opiniones, comentarios, anónimos y denuncias de los ciudadanos, a través del correo: info@mincit.gov.co.

Meta: Espacio en la Página Web de Mincomercio para el acceso al correo electrónico de Información. Responsable: Grupo de Atención al Ciudadano.

Avance: En la página Web institucional www.mincit.gov.co los ciudadanos pueden encontrar el correo info@mincit.gov.co, permitiéndole de manera inmediata la comunicación escrita con Mincomercio. Toda comunicación que ingrese a este correo queda radicada en la plataforma PQRS, la cual es administrada por el Grupo de Atención al Ciudadano.

Subcomponente/Proceso 4: Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.

4.1. Aprovechar las redes sociales para mantenerse en contacto, relacionarse e intercambiar opiniones sobre la gestión del Ministerio.

Meta: Informe de Gestión a través de las redes sociales. Responsable: Grupo de Comunicaciones.

Avance: El Grupo de Comunicaciones administra las cuentas institucionales del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en Redes Sociales. En estas se publica información noticiosa y de interés para la ciudadanía en general.

4.2. Atender las PQRS recibidas, dentro de los términos de Ley.

Meta: Informe Trimestral de PQRS en la Página Web de Mincomercio. Responsable: Grupo de Atención al Ciudadano.

Avance: La Secretaría General presenta como soporte el segundo Informe Trimestral de PQRS

4.3. Interactuar y capacitar a los ciudadanos sobre temas relacionados con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y sus entidades adscritas y vinculadas.

Meta: Informe de Gestión de miércoles de capacitación en la página Web del Mincomercio. .
Responsable: Grupo de Atención al Ciudadano.

Avance: En el periodo evaluado se realizaron seis (6) eventos de miércoles de capacitación con la asistencia de 751 ciudadanos. El programa se divulgó a través de la Página Web del Ministerio, en las carteleras electrónicas y en la Intranet. Igualmente se invitó a las entidades adscritas y vinculadas del Sector.

4.4. Informar, dialogar e intercambiar opiniones sobre las acciones que adelanta el Ministerio.

Meta: Formato de eventos de Rendición de Cuentas.

Avance: El Viceministerio de Turismo y la Dirección de Comercio Exterior presentan debidamente diligenciados Formatos de eventos de Rendición de Cuentas.

4.5. Informar a los empresarios acerca de la agenda del Viceministerio, acciones, evolución de los programas, principales logros y noticias, entre otros. Meta: Boletín Empresarios. Responsable: Viceministerio de Desarrollo Empresarial.

Avance: Del 2 de febrero a la primera semana de junio se realizó el envío de 9 boletines electrónicos a los empresarios con la agenda del viceministerio, acciones, la evolución de los programas, principales logros y noticias, entre otros. Hasta dicha fecha se cumplió con los entregables planteados.

4.6. Capacitar y socializar a los usuarios de Comercio Exterior sobre el uso frecuente al Plan Vallejo. Meta: Informe resultados socialización del Plan Vallejo. Responsable: Dirección de Comercio Exterior.

Avance: En el primer semestre del 2016, se capacitaron a 263 usuarios en los programas de los Sistemas Especiales de Importación – Exportación en las ciudades de Bogotá, Cali y Medellín. El objetivo principal de estas capacitaciones fue dar a conocer a los usuarios el procedimiento que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo estableció en desarrollo de las funciones que asumió con el Decreto 1289 de 2015.

4.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO



Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

El cuarto componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contiene cinco (5) subcomponentes a saber:

- 4.4.1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico
- 4.4.2 Fortalecimiento de los Canales de Atención
- 4.4.3 Talento Humano
- 4.4.4 Normativo y Procedimental
- 4.4.5 Relacionamiento con el ciudadano

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo programó en este componente desarrollar nueve (9) actividades, tal como se visualiza en la siguiente matriz:

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia
Conmutador (571) 6067676
www.mincomercio.gov.co



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO CON CORTE AGOSTO 31 DE 2016**

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Entidad: MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO Vigencia: 2016 Fecha Publicación: 31 de marzo de 2016					
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente/Proceso	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente/Proceso 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1 Procedimiento de Atención y Servicio al Ciudadano actualizado en el Sistema Integrado de Gestión	Actualización del procedimiento de Atención y Servicio al Ciudadano	Grupo de Atención al Ciudadano	Noviembre de 2016	
Subcomponente/Proceso 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Portafolio de servicios publicado en la página Web Institucional, de acuerdo con el artículo 8 de la Ley 1437 de 2011	Portafolio de servicio de Mincomercio	Grupo de Atención al Ciudadano	Julio de 2016	
	2.2 Base de datos de caracterización de usuarios de los servicios presenciales del Grupo de Atención al Ciudadano	Caracterización de usuarios	Grupo de Atención al Ciudadano	Junio de 2016	
	2.3 Plan de acción en relación con el Informe CIDCCA, siempre y cuando se asignen los recursos para las actividades de accesibilidad	Accesibilidad a personas con discapacidad	Grupo de Atención al Ciudadano y Grupo Administrativo	Diciembre de 2016	
Subcomponente/Proceso 3 Talento Humano	3.1 Servidores y demás colaboradores, personal de vigilancia capacitados en cultura del servicio y atención a PQRS	Capacitaciones en cultura de servicio	Grupo de Atención al Ciudadano	Noviembre de 2016	
Subcomponente/Proceso 4 Normativa y procedimental	4.1 Acciones de protección de datos personales implementadas para PQRS y caracterización de usuarios	Protección de datos personales	Grupo de Atención al Ciudadano	Julio de 2016	
Subcomponente/Proceso 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Elaboración del procedimiento de caracterización de usuarios	Caracterización de usuarios	Grupo de Atención al Ciudadano	Noviembre de 2016	
	5.2 Diseño e implementación de la encuesta de percepción a través de la página Web: "¿Nos interesa su opinión?"	Encuesta de percepción	Grupo de Atención al Ciudadano y Grupo de Comunicaciones	Abril de 2016	
	5.3 Actualización del procedimiento de Atención y Servicio al Ciudadano	Actualización del procedimiento de Atención y Servicio al Ciudadano	Grupo de Atención al Ciudadano	Noviembre de 2016	

En el período evaluado se hizo seguimiento a las siguientes actividades:

2.1. Portafolio de servicios publicado en la página Web Institucional, de acuerdo con el artículo 8 de la Ley 1437 de 2011.

Avance: El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano publicó en la Página Web Institucional el Portafolio de Servicios ofrecido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

2.2. Base de datos de caracterización de usuarios de los servicios presenciales del Grupo de Atención al Ciudadano.

Avance: El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano cuenta con la base de datos de Caracterización de Usuarios que permite automatizar los datos personales y profesionales de los ciudadanos que acceden a los servicios de la entidad por el canal presencial.

4.1 Acciones de Protección de datos personales implementadas para PQRS y caracterización de usuarios.

Avance: Con el fin de cumplir con la Ley de Protección de Datos, los ciudadanos atendidos diligencian formatos físicos y virtuales en los cuales se presenta el uso que dará el Ministerio a la información personal.

4.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN



Este componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 1617 de 2013 "Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública".

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, planeó desarrollar en este componente 15 actividades, de las cuales se evaluaron las siguientes:

Subcomponente/Proceso 1 Lineamientos de Transparencia Activa

1.2 Actualizar el Plan Anual de Adquisiciones (Actividad mensual)

Avance: Mensualmente se han venido realizando las actualizaciones del Plan Anual de Adquisiciones 2016 y se publican tanto en el SECOP como en la Página Web Institucional.

1.3 Publicar el Portafolio de Servicios en la Página Web.

Avance: El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano publicó en la Página Web Institucional el Portafolio de Servicios ofrecido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

1.4 Publicar la información semestral en la página Web en cada entidad del Sector, de acuerdo con el CONPES 3785 de 2013, la Política de Eficiencia Administrativa y Servicio al Ciudadano

Avance: Según lo expresado por la Coordinadora del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano la información publicada en el enlace "Servicio al Ciudadano" de la página Web Institucional centraliza los diferentes mecanismos para la interacción con los ciudadanos y divulga datos complementarios a los temas misionales del Ministerio.

1.5. Publicar Registro Público de PQRS. En cumplimiento de lo establecido en la Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

Avance: El Grupo de Atención al Ciudadano publica trimestralmente el Registro Público de PQRS en la página Web Institucional, enlace <http://www.mincit.gov.co/publicaciones>

1.7 Estrategia y Resultados del Ministerio para transmitir en medios internos de la entidad.

Avance: Según información recibida tanto por el área responsable como por la Oficina Asesora de Planeación Sectorial, esta actividad fue eliminada con autorización de la señora Ministra, de acuerdo con los ajustes realizados en la Planeación Estratégica del Comité de Fortalecimiento Institucional.

1.8 Publicación y actualización de Información Básica.

Avance: La Oficina de Control Interno del Ministerio al revisar la información publicada en la Página Web encontró que esta se encontraba desactualizada, motivo por el cual solicitó al área responsable una acción de mejora en este sentido. Actualmente se encuentran en el proceso de actualización de dicha información, de acuerdo con los lineamientos establecidos para tal fin.

Subcomponente/Proceso 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva

2.1. Crear correo para recibir preguntas sobre este despliegue

Avance: Según información recibida tanto por el área responsable como por la Oficina Asesora de Planeación Sectorial, esta actividad fue eliminada con autorización de la señora Ministra, de acuerdo con los ajustes realizados en la Planeación Estratégica del Comité de Fortalecimiento Institucional.

Subcomponente/Proceso 3 Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información

3.1. Hacer el seguimiento al Programa de Gestión Documental de acuerdo con los lineamientos del Modelo Integrado de Gestión y Normatividad impartida por el Archivo General de la Nación.

Avance: La Coordinadora del Grupo de Gestión Documental reporta la siguiente información:
Actualización tablas de retención documental

Con el propósito de dar cumplimiento a la Legislación y las disposiciones del Gobierno Nacional en materia archivística para la organización, gestión y preservación de la documentación que generan las entidades del estado, mediante los cuales, las Entidades están en la obligación de elaborar, presentar, evaluar, aprobar e implementar las Tablas de Retención Documental, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo elaboró este instrumento archivístico que fue avalado por el productor de cada serie documental,

garantizando de esta forma la protección de la información y el patrimonio documental que se genera en la entidad.

La actualización de las Tablas de Retención de Documental, tiene un avance del 95% faltando algunos ajustes de forma, así mismo se culminó con la elaboración de los Bancos Terminológicos y los Cuadros de Clasificación Documental, los cuales serán puestos en consideración del Comité de Archivos de la entidad para su aprobación el día 21 de septiembre de 2016.

Transferencias documentales

Transferencias secundarias

En el primer semestre del presente año, se enviaron las transferencias secundarias al Archivo General de la Nación de los documentos históricos del Ministerio de Desarrollo Económico, las actas de entrega e inventarios documentales se encuentran en revisión y firma por el director de Transferencias del Archivo General de la Nación.

Transferencias primarias

Se recibieron las transferencias primarias de las siguientes dependencias:

-  Oficina de planeación Sectorial
-  Protección al turista
-  Grupo de Planificación y Desarrollo Sostenible

Transferencias DIAN-MINCT

Se recibieron las transferencias de los instrumentos de promoción de: Plan Vallejo, Comercializadoras Internacionales y Zonas Francas en un total de 3.500 cajas.

Proceso de Digitalización:

Se llevó a cabo la digitalización de 2.000.000 millones de imágenes de documentos del Plan vallejo, logrando un avance del 100 % de la ejecución del contrato, con este proceso se asegura la preservación documental de varias series documentales.

Otros temas

Con el proyecto “centralización de los archivos”, varias dependencias del Ministerio se han visto beneficiadas en la organización documental en la entidad, la cual permite establecer un único criterio de organización, rápido acceso a la información, responsabilidad y confidencialidad de los documentos.

Implementación del software de Gestión Documental, para la sistematización Archivística de los documentos que recibe y produce la entidad, además de contribuir con la eficiencia en el ahorro del papel.

Control y seguimiento a los documentos solicitados por los usuarios al archivo central, en desarrollo de las actividades e implementando mecanismos que garanticen la disponibilidad documental.

Sensibilización a los funcionarios respecto a la importancia y al valor de los archivos de la entidad

Subcomponente/Proceso 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad

4.1. Construir la Base de Datos de Caracterización de usuarios de acuerdo con el CONPES 3785 de 2013, Política de Eficiencia Administrativa y Servicio al Ciudadano

Avance: El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano construyó la base de datos de Caracterización de Usuarios que permite automatizar los datos personales y profesionales de los ciudadanos que acceden a los servicios de la entidad por el canal presencial

4.3. Hacer seguimiento al Plan de Garantía y Aseguramiento de los Derechos de las personas con discapacidad

Avance: A través del aplicativo de Evaluación por Resultados se consigna el avance del plan de acción de discapacidad, dando cumplimiento al 100% de los objetivos planteados. Publicación permanente de píldoras y alertas, seguimiento a entidades adscritas y vinculadas, curso de lengua de señas colombiana con INSOR y actualización de la red de apoyo a información en discapacidad - RAID.

Subcomponente/Proceso 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública

5.1. Elaborar el Informe de Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos PQRS (Informe de solicitudes de acceso a la información)

Avance: La Secretaría General del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a través del Grupo de Atención al Ciudadano, presentó el Informe Consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en este Ministerio a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1o. de abril al 30 de junio de 2016.

5. OBSERVACIONES: El nivel de cumplimiento de las actividades programadas a cumplirse en el periodo mayo a agosto de 2016 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, medido en términos de porcentaje es del 70.4%, ubicándose dentro del rango de 60% a 79% zona MEDIA (Color amarillo). A través del seguimiento efectuado se pudo evidenciar que se deben ajustar y reprogramar algunas de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para lo cual la Oficina de Control Interno se encuentra solicitando las acciones de mejora orientadas a cumplir con ellas.

En el seguimiento del Componente Racionalización de Trámites, propuestos en línea a través de la VUCE para Programas Plan Vallejo, Reposición y Sociedades de Comercialización Internacional, se reportó por parte de la Dirección de Comercio Exterior que se encuentran trabajando en el sistema informático SEIEX de la Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE la cual contará con tres módulos generales: Solicitud de programas nuevos, Cuadro Insumo Producto y Estudios de demostración, modificando los compromisos inicialmente planteados en el PAAC, cambios que deberán ser informados no solo a la Oficina de Planeación Sectorial para el ajuste del Plan sino también al Departamento Administrativo de la Función Pública, quien los tiene registrados en el SUIT.

Nuevamente la Oficina de Control Interno reitera la importancia de revisar detalladamente el componente de Estrategia de Rendición de Cuentas, por cuanto la metodología contempla una serie de actividades como por ejemplo el registro en una memoria de la autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en dicha Estrategia, así como las acciones para garantizar que la evaluación realizada por la ciudadanía durante el año, retroalimente la gestión de la entidad para mejorarla. Esa memoria debe ser publicada y divulgada para público conocimiento. Además la misma estrategia sugiere registrar una actividad que contemple la elaboración de un plan de mejoramiento institucional y su divulgación, a partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten del proceso de Rendición de Cuentas del Ministerio.

Recordemos que la encuesta MECI de la vigencia 2015 preguntó a la Entidad: 4. Convocó a tres o más organizaciones sociales representativas de la comunidad, para presentar la evaluación a la gestión institucional en la audiencia pública de rendición de cuentas?NO- , 6. Formuló acciones de mejoramiento como resultado de la estrategia de Rendición de Cuentas?NO-, 7. Realizó Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía en el último año?NO.- Las respuestas negativas hicieron que la calificación para el Ministerio en el elemento Transparencia y Rendición de Cuentas no fuera totalmente satisfactoria, motivo por el cual se reitera a la Oficina de Planeación Sectorial y a Secretaría General trabajar en estos aspectos.

En cuanto al Mapa de Riesgos de Corrupción, la Oficina de Control Interno se pronunciará sobre el mismo una vez inicie la Auditoría a la Administración del Riesgo. No obstante según el monitoreo efectuado por la Oficina de Planeación Sectorial algunos de los responsables solicitaron modificar el Indicador de algunos de los riesgos allí planteados y en consecuencia el Mapa también será ajustado.

La Oficina de Control Interno recomienda continuar trabajando en el desarrollo oportuno de cada uno de los componentes del referido PAAC y de ser posible incluir el de Iniciativas Adicionales para cumplir con el objetivo de : *" Revisar el Código de Ética del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo con el propósito de incluir lineamientos claros y precisos sobre temas de conflictos de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción, entre otras"*.